บทคัดย่อ

168524

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานบริการธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษา : ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ สาขาสีลม

ชื่อผู้เขียน : นายนพดล มโนงาม

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานบริการธุรกิจต่างประเทศ ของธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษา : ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ สาขาสีลม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานบริการธุรกิจต่างประเทศ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานบริการธุรกิจต่างประเทศ 3) เพื่อนำผลของการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานให้สอดคล้องและเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและธนาคารต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการในศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ สาขาสีลม ทั้งหมดจำนวน120 คน โดยการทอดแบบสอบถาม และใช้สถิติในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบความแตกต่าง คือ t-test และ F-test ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows

ผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานเกินกว่าครึ่งเป็นเพศชาย และพนักงานเกือบครึ่งมีอายุ ไม่เกิน 30 ปี ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับ พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี พนักงานส่วนใหญ่จบปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานเกือบครึ่งมีตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง พนักงานจำนวนเกือบครึ่งทำงานมาแล้วประมาณ 2 – 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท สถานภาพของพนักงานเกินกว่าครึ่งโสด

168524

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ สาขาสีลม ต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานบริการธุรกิจต่างประเทศ ในภาพรวมพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านการปฏิบัติงาน มีความเห็นด้วยในระดับมาก 2) ด้านการวัดและประเมินผลงาน มีความเห็นด้วยในระดับมาก 3) ด้านความก้าวหน้า มีความเห็นด้วยในระดับค่อนข้างมาก 4) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความคิดเห็นด้วยในระดับค่อนข้างมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานบริการธุรกิจต่างประเทศ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ อายุงาน รายได้ การรับรู้ปัญหาขององค์กรก่อนการเปลี่ยนแปลง การรับรู้และเข้าใจในระบบงานใหม่ และการฝึกอบรมพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ด้านการปฏิบัติงาน ฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานระหว่างหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ด้านความก้าวหน้า ฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ควรสร้างความชัดเจนในเรื่องความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงานรวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการปรับเปลี่ยนงานให้เป็นมาตรฐาน

ด้านการวัดและประเมินผลงาน ฝ่ายวิเทศพาณิชย์ควรสร้างและกำหนดเครื่องมือชี้วัดให้กับงานทุกงานโดยละเอียดครอบคลุมงานที่ต้องปฏิบัติด้วยวิธีการ Manual อย่างครบถ้วนชัดเจน

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ธนาคารควรสร้างและกำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดการให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ชัดเจน โดยกำหนดรูปแบบและวิธีการให้ผลประโยชน์ตอบแทนกับพนักงานและกำหนดรูปธรรมในการวัดและให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานให้เป็นมาตรฐานเดียว

ABSTRACT

168524

Title of Research Paper : Employees' Opinions towards the Modification of Kasikornbank International Trade Service Structure : A Case Study Of Silom International Trade Center

Author : Mr. Noppadol Manongam

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The study of employees' opinions towards the modification of Kasikornbank (KBANK) International trade service structure is aimed to 1) find out employees' opinions towards the modification of international trade service structure. 2) investigate the factors which influence on employees' opinions towards the modification of international trade service structure. 3) Apply the results of this study to lead the way of further managing development to be useful and appropriate to the department and KBANK.

Populations of this study are the employees of KBANK Silom International Trade Center. The data are collected from the questionnaires completed by 120 respondents and analyzed by using statistical procedure i.e. mean, percentile, standard deviation (S), and statistical test i.e. t-test and F-test with SPSS program for windows

Findings

Sample of study, more than half of employees are male. Almost half of them, age are not over 30 years old which is close to the numbers of employees who are 31-40 years old. The majority of employees graduated bachelor's degree or equal. It is nearly the half of all employees who hold the rank of middle level and have been working here for 2-10 years. Average salary per month is mostly in the range of 20,001-30,000 baht. Marital status of the majority is single.

168524

In overall , the opinions of KBANK's employees of Silom International Trade Center towards the modification of International Trade Service Structure are strongly agreed. Considering separately in 4 aspects 1) functional aspect is strongly agreed 2) measurement and evaluation aspect is strongly agreed. 3) advancement aspect is agreed and 4) reward aspect is agreed.

Results of the Hypothesis testing reveal many factors that have impact on the opinions towards the modification of International Trade Service structure i.e. age of employee, years of work, salary, organization acknowledgement of problems occurring before the implementation, the understanding of new workflow and procedure, and job training.

Recommendations

Functional Aspects: International Trade Department should improve the communication and co-ordination between departments to be more effectively.

Advancement: International Trade Department should set clear achievable goals and standards for each position including aspects for job rotation.

Measurement and Evaluation Aspect: International Trade Department should create the operating manual and indicators easily accessible to all employees.

Reward Aspect: Bank should clearly determine and standardize Key Performance Indicators to measure and reward employees for their performance.